

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI
DI KOTA TEMBILAHAN**

SKRIPSI

OLEH

SUDARMANTO
NIM. 11475105800



PROGRAM S.1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2020

**KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI
DI KOTA TEMBILAHAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu
Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH

SUDARMANTO
NIM. 11475105800



PROGRAM S.1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2020

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SUDARMANTO
NIM : 11475105800
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA INDRAGIRI DI KOTA
TEMBILAHAN

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



Abdiana Ilosa, S.AP., M.PA
NIP. 1987071 20103 2 003

Mengetahui:

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. H. M. H. SAID HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198003 1 003

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGGESAHAN SKRIPSI

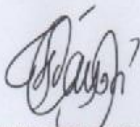
NAMA : SUDARMANTO
NIM : 11475105800
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI DIKOTA TEMBILAHAN
HARI/TANGGAL : JUM'AT/ 20-12-2019

PANITIA PENGUJI
KETUA



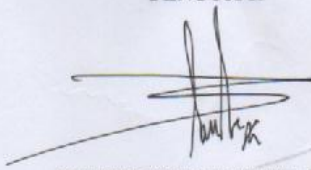
DR. HJ. SITI RAHMA, MSi
NIP. 1964050508 199303 2 002

PENGUJI I



IRDAYANTI S.P. MA
NIK. 130 411 030

PENGUJI II



MUAMMAR ALKADAFI, S.Sos, Msi
NIK. 130712075

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI DIKOTA TEMBILAHAN

Oleh :

SUDARMANTO

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Di Kota Tembilahan, dan untuk mengetahui faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggannya Di Kota Tembilahan. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, Studi Kepustakaan. Kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah, lalu memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan, kemudian ditarik kesimpulan dan saran. Informan penelitian ini sebanyak 6 orang yaitu, Plt. Direktur Sekaligus Kepala Bagian Umum, Kepala Bagian Langganan, Petugas Loker Pembayaran PDAM Tirta Indra, Pelanggan PDAM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kota Tembilahan belum sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pelanggannya, hasil observasi dan penelitian lapangan menunjukkan bahwa kualitas air yang dihasilkan masih memiliki warna yang keruh, air yang memiliki rasa asin, penyaluran air yang tidak sampai 24 jam dalam sehari, serta sistem pelayanan dalam bentuk kepastian penyelesaian masalah yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri, Kota Tembilahan.

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR



Buji dan syukur kami sampaikan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat kepada Nabi yang mulia Sayyidina Muhammad Salallahu 'alaihi wasallam. Semoga shalawat dan salam kita senantiasa tercurahkan kepada beliau, keluarga dan para sahabatnya. Judul yang disajikan pada Skripsi ini adalah: ***"Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Dikota Tembilahan"***.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak rasa terimakasih kepada yang istimewa kedua orang tua penulis yaitu **H. Abdul Aziz Dahlan** dan **Ibunda H.J. Sudarti** yang selalu mencurahkan kasih sayang, doa, motivasi, dan dorongan dan juga tidak pernah bosan untuk mengingatkan untuk tetap berjalan di jalan yang diridhoi oleh Allah SWT dalam setiap langkah penulis. Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. **Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Semoga Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial menjadi Fakultas teladan dan terbaik di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. **Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si** selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara semoga Administrasi Negara tetap menjadi Jurusan terbaik di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. **Ibu Abdiana Ilosa, S. AP, MPA** selaku Pembimbing Skripsi penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan sampai penulis mampu menyelesaikan pengerjaan skripsi ini.
5. **Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau** yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. **Kepada Bapak Abdul Muin selaku Plt. Direktur Utama PDAM Tirta Indragiri** yang telah mengizinkan penulis untuk mengumpulkan data di kantor PDAM Tirta Indragiri dan membantu penulis dalam memperoleh data-data dan informasi yang berkaitan dengan skripsi yang sedang penulis kerjakan ini.
7. **Kepada guru-guru tercinta, Al Habib Taufiq bin Aqil Assegaf, Al Habib Muhammad bin Haidar Shahab, Al Habib Novel Al Athos dan Al Ustadz Zuhendri Rais**, yang telah senantiasa memberikan bimbingan dan doanya.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. **Kepada saudara-saudaraku Mariani dan Muhammad Bachtiar**, yang senantiasa mengiringi penulis dengan kasih sayang dan do'a, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat-Nya;
9. **Kepada saudara-saudaraku dari Komunitas Bubuhan Hijrah Pekanbaru, Sohob Majelis Ta'lim Hudallah, Sohob Majelis Ta'lim Baitul Habib waddakwah dan Sohob Majelis Al Musnad**, yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
10. **Kepada teman-teman kuliah seperjuangan** : Muhammad Hafiz, Zainul Ihsan, Zami, Rahayu Simatupang, Bogi, Darti, Suci, Ibnu Latifh dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu..
11. Kepada semua pihak yang tidak mungkin penulis cantumkan satu persatu dalam skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan, untuk itu berbagai saran dan kritik dari semua pihak merupakan masukan yang sangat berguna bagi penulis. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak.

Pekanbaru, Februari 2020

Sudarmanto

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Konsep Pelayanan	14
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	16
2.3 Konsep Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Umum	20
2.5 Akuntabilitas Publik	23
2.6 Perusahaan Daerah Air Minum	24
2.7 Konsep Islam Tentang Pelayanan	26
2.8 Penelitian Terdahulu	27
2.9 Definisi Konsep.....	28
2.10 Konsep Operasional	29
2.11 Kerangka Berfikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	33

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Penentuan Subjek Penelitian	34
3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
4.1 Gambaran Umum Kota Tembilahan.....	37
4.2 Gambaran Umum PDAM Tirta Indragiri	39
4.3 Logo PDAM Tirta Indragiri.....	43
4.4 Struktur Organisasi PDAM Tirta Indragiri	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
5.1 Identitas.....	46
5.2 Kualitas Pelayanan Pada PDAM Tirta Indragiri Tembilahan...	47
5.2.1 <i>Tangibles</i>	48
5.2.2 <i>Reability</i>	58
5.2.3 <i>Responsive</i>	70
5.2.4 <i>Asuransi</i>	79
5.2.5 <i>Emphaty</i>	86
5.3 Faktor Penghambat yang Dialami oleh PDAM Tirta Indragiri dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggannya di Kota Tembilahan.....	89
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
6.1 Kesimpulan	92
6.2 Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

		Halaman
© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau		
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang		
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:		
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.		
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.		
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.		
Tabel 1.1	Jumlah Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tahun 2017 -2018	6
Tabel 1.2	Laporan Pengaduan keluhan Pelanggan Pdam Tirta Indragiri Kota Tembilahan	7
Tabel 1.1	Konsep Operasional Terkait Penelitian Berjudul Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri	29
Tabel 1.1	Identitas Informan Penelitian Terkait Dengan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan.	34
Tabel 5.1:	Identitas Resonden Penelitian Penulis Terkait Dengan Penelitian Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan	46
Tabel 5.3	Parameter Fisik dalm Standar Buku Mutu Kesehatan Lingkungan untuk Media Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi	64
Tabel 5.4	Parameter Biologi dalam Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan untuk Media Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi	65
Tabel 5.5	Parameter Kimia dalam Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan untuk Media Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi	65

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Logo Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kota Tembilahan.....	43
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri	44
Gambar 5.1	Dokumentasi Peralatan Mesin Di PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan	50
Gambar 5.2	Dokumentasi Terkait Dengan Kondisi Air yang Disalurkan Pihak PDAM Tirta Indragiri Ke rumah Pelanggan	68
Gambar 5.3	Dokumentasi Terkait Dengan Kondisi Air Yang Disalurkan Pihak PDAM Tirta Indragiri Ke rumah Pelanggan	68



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikat pengutipan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human need*). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi social, fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat.

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. berdasarkan pasal tersebut maka bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat. Sebab itu harus dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan pertambahan penduduk maka kebutuhan air tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. dalam UUD 45 pasal 33 disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara untuk kemakmuran rakyat, Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota madya di seluruh Indonesia.

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.

Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM. PDAM tersebar diseluruh daerah dan kota/kabupaten di Indonesia termasuk di Kota Tembilahan dan di kota Tembilahan ini nama pdam nya adalah PDAM Tirta Indragiri yang mana alamat kantornya di jalan M. Boya.

Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan, kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggannya, pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau

service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Bila harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas, bila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan. Perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan akan terbentuk kesenjangan dalam pelayanan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan indeks kepuasan masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Dengan perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula. Pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, tetapi lebih dari itu adalah kualitas pelayanan seperti ketersediaan air bersih yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, dalam hal ini yang berperan adalah Perusahaan Daerah Air Minum.

Perusahaan Daerah Air Minum atau dikenal dengan PDAM menurut UU No. 5 Tahun 1962 adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan umum dibidang air minum. Perusahaan Daerah Air Minum dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak di konsumsi, karena air tanah disebagian telah tercemar, bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum adalah memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air Perusahaan Daerah Air Minum itu sendiri.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri merupakan badan usaha milik daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan system distribusi, dituntut untuk dapat mengadakan pembenahan dibidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara professional dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum. Tujuan didirikan PDAM Tirta Indragiri :

- a. Melaksanakan sebagian tugas dan urusan pemerintah daerah khususnya di bidang :
 1. Pengelolaan, penyediaan, tranmisi dan distribusi air layak konsumsi dan air bersih yang memenuhi standar baku mutu
 2. Meningkatkan pendapatan asli daerah yang bersumber dari usaha pengelolaan, penyediaan, tranmisi dan distribusi air layak konsumsi dan air bersih
 3. Pengembangan perekonomian dalam rangka pembangunan daerah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Mengembangkan pemenuhan kebutuhan air layak konsumsi bagi masyarakat di daerah dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera.

Pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih dari masyarakat luas seiring dengan pesatnya kemajuan dan pertumbuhan di Kota Tembilahan yang mengharuskan dalam pengolahan air bersih memerlukan profesionalisme yang tinggi serta manajemen yang baik, ini merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi sebagai sebuah bentuk konsekuensi pelayanan yang baik. PDAM tidak hanya dipandang sebagai BUMD yang dituntut berorientasi laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai konsumen, kondisi tersebut memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat dipungkiri karena satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan sisi lain besarnya permintaan air terus bertambah, sampai saat ini Perusahaan Daerah Air Minum menjadi satu-satunya perusahaan pelayanan publik di bidang pengadaan air bersih, jika tidak mampu mengelola *supply* dan *demand* dengan baik, kehadiran serta peran Perusahaan Daerah Air Minum akan selalu diwarnai sorotan oleh masyarakat sebagai konsumen mereka.

Program yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

ekonomi dan derajat kesehatan penduduk. Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, Perusahaan Daerah Air Minum sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya pentingnya keberadaan Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Tembilahan. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri mengambil sumber air dari Sungai Indragiri. Selain itu, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri memperoleh bahan baku dari air tanah dan air dari sungai indragiri, untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum kepada masyarakat antara lain; Pemasangan Baru, Perbaikan dan Pembayaran Rekening serta Pelayanan air itu sendiri.

Berdasarkan data yang penulis sajikan dibawah ini, adapun data pelanggan yang telah terdaftar atau menggunakan jasa dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri telah berjumlah cukup banyak, jumlah ini tentunya mencakup keseluruhan data baik sambungan baru ataupun yang telah lama berlangganan, data PDAM dalam melayani pelanggan terhitung sampai bulan Desember 2018:

Tabel 1.1 : Jumlah Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tahun 2017 -2018

NO	Tahun	Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Indragiri
1	2017	8000
2	2018	7939

Sumber : PDAM Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2019

Harapan Perusahaan Daerah Air Minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang telah diberikan oleh Perusahaan

Daerah Air Minum, masih banyak para pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri, dimana pemaparan yang diberikan pelanggan terkait dengan kondisi dilapangan adalah:

“Sering Macet, tidak menyala dia, selain sering macet, air dari Perusahaan Daerah Air Minum sering keruh bercampur lumpur dan berbau serta berbusa, hal ini disampaikan oleh seorang pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum di kota tembilahan (Riausky.com 10 Februari 2018).

Untuk mengetahui data terkait dengan keluhan pelanggan, berikut ini tabel mengenai pengaduan yang dilaporkan oleh pelanggan kepada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indargiri mulai dari tahun 2016 – 2018.

Tabel 1.2 Laporan Pengaduan keluhan Pelanggan Pdam Tirta Indragiri Kota Tembilahan

1	Jenis Pengaduan	2016	2017	2018
2	Kebocoran	65	47	50
3	Tidak dapat air	70	76	80
4	Meter Macet	30	20	36
5	Air keruh dan bau	80	88	70

Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indargiri Tahun 2019

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indargiri sebagai *public service* dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa

membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya dimata publik, walaupun begitu anggapan masyarakat tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indargiri selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat sudah terlanjur melekat, sehingga perlu dilakukan perubahan-perubahan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang di hadapi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indargiri itu sendiri.

Seiring dengan adanya globalisasi ini, masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis, masyarakat sebagai pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indargiri menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik, sebagai pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indargiri, masyarakat akan merasakan kejenuhan bila hasil produksi, pelayanan publik tidak memuaskan sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur atau menggunakan air sungai saja. Hal tersebut dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indargiri merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indargiri sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat selaku penyedia barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau, dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indargiri harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat ukuran-ukuran

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*).

Dengan adanya langkah perbaikan kualitas maka suatu perusahaan dapat menyelenggarakan kearah yang lebih baik (*good governance*). *Good governance* oleh LAN mendefinisikan dengan dua pengertian yaitu, *pertama*: nilai-nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial dan; *kedua*: aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efisien dan efektif dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Sebagian masyarakat kota Tembilahan sendiri, penulis memandang bahwa pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri dianggap belum bisa memberikan hasil produksi yang baik, hal ini dikarenakan masyarakat lebih cenderung melihat pada hasil akhir produksi, munculnya berbagai keluhan dan sorotan publik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitasnya.

Dari penjelasan yang telah di sajikan diatas, dan ditambah permasalahan-permasalahan yang berhasil di analisis, maka penulis menemukan fenomena-fenomena mengenai kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri yang layak untuk diteliti, dimana fenomena tersebut adalah:

1. Ditinjau dari kuantitas air Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri, penulis menilai bahwa perusahaan tersebut belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan pelanggan di Kota Tembilahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Ditinjau dari segi kontinuitas air Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri itu sendiri, maka penulis menemukan masalah yang mana perusahaan tersebut dinilai masih belum mampu mengalirkan air secara berkelanjutan selama 24 jam sehari, hal ini tentu saja berpengaruh terhadap aktivitas kehidupan masyarakat.

Dari segi kualitas air yang didistribusikan, masih terdapat konsumen yang mengeluhkan masalah kualitas dan kuantitas air yang dikonsumsi baik dari segi kualitas kekeruhan, bau air, rasa air dan juga dari segi jumlah air yang didistribusikan setiap harinya.

4. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah penulis lakukan, penulis menemukan bahwa persepsi masyarakat yang menjadi pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri di Kota Tembilahan, mereka mengatakan bahwa pelayanan yang mereka terima dari hasil bekerjasama dengan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri masih belum memuaskan baik dari segi kualitas ataupun kuantitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul **Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Di kota Tembilahan.**

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah adalah pokok bahasan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan adalah:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Dikota Tembilahan?

Apa saja faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya di Kota Tembilahan.

1.3 Tujuan Penelitian

Bertolak dari perumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan guna mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan operasional
 - a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayaan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Dikota Tembilahan.
 - b. Untuk Mengetahui Apa saja faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya di Kota Tembilahan

Tujuan Fungsional

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai bahan pemikiran dalam melanjutkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indargiri Kabupaten Indragiri Hilir.

Tujuan Individual

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana S-1 padajurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan air bersih.
- b. Dapat digunakan sebagai dasar untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan.
- c. Mampu memberikan masukan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri dalam mengembangkan kualitas pelayanan kepada masyarakat luas

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan Latar Belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah penelitian yang akan di teliti pengertian atau definisi, hipotesis, konsep operasional dan variable penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini di uraikan tentang waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

: GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini sejarah Pdam Tirta Indragiri dan , penduduk, social, geografis, dan monografis Kota Tembilahan

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini nantinya akan membahas serta menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti

BAB VI

: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan



BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pelayanan

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan ialah orang yang kerjanya melayani, berarti pelayanan adalah melayani memberikan pelayanan. Pemahaman pengertian pelayanan secara umum menurut Moenir, (2010:16-17) yang mengatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung.

Menurut Moenir (2010 :17) secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Lebih lanjut dikatakan pada hakikatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itulah ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.

Sejalan dengan itu, Sinambela (2006:5) memaparkan secara lebih spesifik mengenai penjelasan tentang pelayanan publik, adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Setiap kehidupan bermasyarakat, manusia pasti memerlukan pelayanan dari orang lain, baik pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Kaitannya dengan pelayanan publik dalam hal ini birokrasi sebagai abdi negara, abdi

masyarakat adalah aparat sebagai aparat pelaksana pelayanan (public service) merupakan salah satu fungsi yang diselenggarakan dalam rangka penyelenggaraan administrasi Negara.

Definisi pelayan publik menurut Kepman PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksana ketentuan peraturan perundangan –undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

a. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akte kelahiran) .

b. Pelayanan barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem pelayanan.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka tertentu.

2.2 Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila dalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara.

Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan Booms (1983), dalam Tjiptono (2005 :121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa tugas tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat mewujudkan melalui

pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Selanjutnya kualitas pelayanan menurut Sinambela dkk (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan,
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011 :190) yakni yang terdiri dari 12 asas :

1. Asas kepentingan umum
2. Asas kepastian hukum
3. Asas kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Asas keprofesionalan
6. Asas partisipasif
7. Asas persamaan perlakuan
8. Asas keterbukaan
9. Asas akuntabilitas
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Asas ketepatan waktu
12. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Berdasarkan pengertian diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya : transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

2.3 Dimensi Kualitas pelayanan

Dimensi *Service Quality* Konsep kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh Pasuruman adalah *Serqual*. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiasnyah (2011 : 41) sebagai berikut :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapann yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Realibility, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan cepat.

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan perusahaan. Dimensi assurance terdiri dari empat subdimensi, yaitu :

- a. kompetensi yaitu keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada pelanggan
- b. kredibilitas yaitu kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga pelanggan dapat mempercayai pihak penyedia jasa
- c. kesopanan yaitu etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa kepada pelanggannya pada saat memberikan jasa pelayanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. keamanan atau keselamatan yaitu rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keragu-raguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada pelanggan

Empathy, yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi empati terdiri dari tiga sub dimensi yaitu :

- a. Akses tingkat kemudahan untuk dihubungi dan ditemuinya pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.
- b. Komunikasi kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan penyedia jasa mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan.
- c. Mengerti pelanggan, tingkat usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal pelanggan beserta kebutuhan-kebutuhannya.

2.4 Faktor pendukung dan penghambat pelayanan Umum

1. Faktor pendukung, pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung, baik fasilitas fisik maupun sumber daya manusia. Beberapa faktor pendukung tersebut, yaitu : (Moenier (2010 : 88-99))
 - a. Faktor kesadaran, adanya kesadaran dapat membawa kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tugas, mengikat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

semua tugas baik tertulis maupun tidak, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Oleh karena itu, dengan adanya kesadaran tugas pada pegawai atau petugas diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan dan kesungguhan dan kedisiplinan.

- b. Faktor aturan, dalam organisasi kerja aturan kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi tersebut. Setiap aturan menyangkut terhadap manusia baik sebagai subyek aturan artinya mereka yang membuat aturan, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang dikenai oleh aturan itu.
- c. Faktor organisasi, dalam organisasi pelayanan, organisasi tidak semata-mata dilihat sebagai perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu yaitu sistem, prosedur, dan metode.
- d. Pendapatan pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan pegawai yang tidak

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal akan mengakibatkan pegawai berusaha mencari tambahan pendapatan dengan cara menjual jasa pelayanan

- e. Faktor kemampuan dan keterampilan, dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
 - f. Faktor sarana pelayanan, sarana pelayanan yang dimaksud yaitu adalah sejenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat untuk membantu melancarkan pelaksanaan pelayanan yang diberikan
2. Faktor- faktor penghambat dalam pelayanan, persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Adapun faktor-faktor yang menghambat kualitas layanan dapat diidentifikasi sebagai berikut : (Zulian Yamit, 2001 : 32)
 1. Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan
 2. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen
 3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan
 4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Petugas sering tidak ada ditempat pada jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi
6. Banyak interst pribadi
7. Budaya tip
8. Aturan main yang tidak terbuka dan jelas
9. Kurang profesinoal
10. Petugas sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi
11. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat
12. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu
13. Tidak adanya keselarasan antar bagian dalam memberikan pelayanan
14. Kurang kontrol pengawasan
15. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan
16. Belum ada sistem informasi manajemen (SIM) yang terintegrasi keseluruhan faktor penghambat tersbut dapat dijadikan perusahaan sebagai alat untuk memperbaiki atau mengurangi kesenjangan yang terjadi antara perusahaan dan pelanggan.

2.5 Akuntabilitas Publik

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawabkan yang dilaksanakan secara periodik.

Definisi akuntabilitas publik menurut penny Kusumastuti (2014 :2) adalah sebagai berikut :

“Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban penyedia penyelenggaraan kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil kinerjanya.”

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak Cipta Dilindungi UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Abdul Halim (2012 :20)definisi akuntabilitas publik sebagai berikut :

“Kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban serta menerangkan kerja dan tindakan seseorang, badan hukum atau pimpinan organisasi kepada pihak yang lain yang memiliki hak dan kewajiban untuk meminta kewajiban pertanggungjawaban dan keterangan.”

Sedangkan menurut Mahmudi (2013 : 9) akuntabilitas publik adalah sebagai berikut :

“Kewajiban agen pemerintah untuk mengelola sumber daya, melaporkan dan mengungkapkan, segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat.”

2.6 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Dalam penjelasan umum pada UU No. 5 tahun 1974, tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah disebutkan, bahwa yang dimaksud Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah suatu usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah. Berhubung dengan itu, maka pendirian perusahaan daerah berdasarkan atas azas-azas ekonomi perusahaan yang sehat atau dengan perkataan lain perusahaan daerah harus melakukan kegiatannya secara berdaya guna dan berhasil.

Sementara itu Prijono T (1987) memberikan pengertian perusahaan daerah sebagai perusahaan yang sebagian modal atau seluruhnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain atau dengan berdasarkan undang-undang pendirian perusahaan daerah harus diatur dengan peraturan daerah yang bertujuan untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya guna memenuhi kebutuhan rakyat. Adapun sifat dasar perusahaan daerah masih mengacu kepada pasal 5 UU no. 5 tahun 1962, tentang perusahaan daerah dengan penjelasan sebagai berikut;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Perusahaan daerah adalah satu kesatuan yang bersifat:

- a. Memberi jasa
- b. Memberikan kemanfaatan umum
- c. Memupuk pendapatan

Tujuan perusahaan daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur.

Tujuan BUMD tidak jauh berbeda dengan tujuan BUMN, yakni menunjang perkembangan ekonomi, mencapai pemerataan secara horizontal dan vertical bagi masyarakat, menyediakan persediaan barang yang cukup bagi hajat hidup orang banyak, mampu memupuk keuntungan dan menunjang terselenggaranya rencana pembangunan. Salah satu BUMD yang mengemban amanah dan peran strategis di daerah adalah PDAM, yang berfungsi melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak dan sekaligus menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan usahanya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai badan usaha milik pemerintah daerah yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum/bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan dunia usaha dan menunjang kegiatan pembangunan di daerah.

2.7 Konsep Islam Tentang Kualitas Pelayanan

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah sebagian kecil ayat Al Quran dan hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam menetapkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“ Dan tolong - menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong - menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. Al Maidah : 2).

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong – menolong didalam koridor “ mengerjakan kebajikan dan taqwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksa - Nya”. Jadi interaksi itu tidak boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Dalam salah satu hadistnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “ bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadist yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah :

“sebaiknya-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesama”.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan

sebuah hadist yang berbunyi :

“Barang siapa yang menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seseorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukaran dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang mengalami kesulitan, maka Allah memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan diakhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba Nya selama dia membantu saudaranya.”

Hadist ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi hajat dan kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan seseatu, memberikan nasehat dan banyak lagi. Dan juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadist ini melarang kita membuka atau menyebarkan aib kejelekan orang lain karena itu merupakan dosa besar.

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dengan topik yang sama tetapi permasalahan, lokasi dan tempat yang berbeda. Penelitian dari Efi Sutriningsih (2015) yang berjudul analisis pengelolaan air bersih oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta

Kampar. Menyatakan bahwa pengelolaan air bersih oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kampar berada dalam kategori baik sesuai dengan hasil 76,75% responden menyatakan baik. Namun hasil dari wawancara pelanggan pelayanan yang diberikan perusahaan kurang baik, adapun kesalahan yang dimaksud dari segi kualitas air yang dihasilkan, aliran air yang macet dan tanggapan perusahaan yang lambat terhadap permasalahan yang dihadapi

pelanggan. Walaupun sama-sama meneliti tentang pelayanan tetapi terdapat perbedaan dengan penulis yang berjudul Analisis kualitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum tirta Indragiri Hilir penelitian terdahulu fokus bagaimana mengelola pelayanan air bersih sedangkan penelitian penulis fokus terhadap bagaimana kualitas pelayanan perusahaan daerah air minum daerah Tirta Indragiri dikota Tembilahan.

2.9 Definisi Konsep

Untuk menghindari kesalahan pemahaman penafsiran dalam penelitian ini, maka sebelumnya penulis akan mengoperasionalkan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini dan untuk mempermudah penelitian, maka dimasukkan beberapa batasan untuk berpedoman kepada teori yang dikemukakan pada landasan teori.

Defenisi konsep merupakan batasan dalam penelitian yang merupakan pokok batasan pada bagian berikutnya, dimaksudkan agar memberikan arah dalam penulisan pada bagian berikutnya, yaitu dengan mendefenisikan sebagai berikut:

- a. Pelayanan ialah orang yang kerjanya melayani, berarti pelayanan adalah melayani, memberikan layanan. Pemahaman pengertian pelayanan secara umum menurut Moenir, yang mengatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung.
- b. Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms (1983), dalam Tjiptono (2005 :121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa tugas tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengutipan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat mewujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), adalah sebagai badan usaha milik pemerintah daerah yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum/bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan dunia usaha dan menunjang kegiatan pembangunan di daerah.

2.10 Konsep Operasional

Tabel 2.1 Konsep Operasional Terkait Penelitian Berjudul Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri

Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3
Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	1. Tangibles (Kemampuan Fisik)	1. Kelengkapan fasilitas peralatan dan mesin pengolahan air bersih telah memenuhi standar. 2. Ketersediaan gedung / loket pendaftaran, pembayaran, dan untuk menerima keluhan pelanggan. 3. Ketersediaan sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.
	2. Realbility (Keandalan)	1. Penyaluran air PDAM berjalan 24 jam dalam sehari. 2. Kualitas air yang disalurkan oleh PDAM memenuhi standar air bersih.
	3. Responsive (Kecepatan)	1. Cepat tanggap terhadap keluhan dan aduan yang diberikan pelanggan. 2. Memberikan tanggapan dengan sikap yang sopan dan menghargai. 3. Memberikan kejelasan terhadap masalah yang di sedang terjadi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

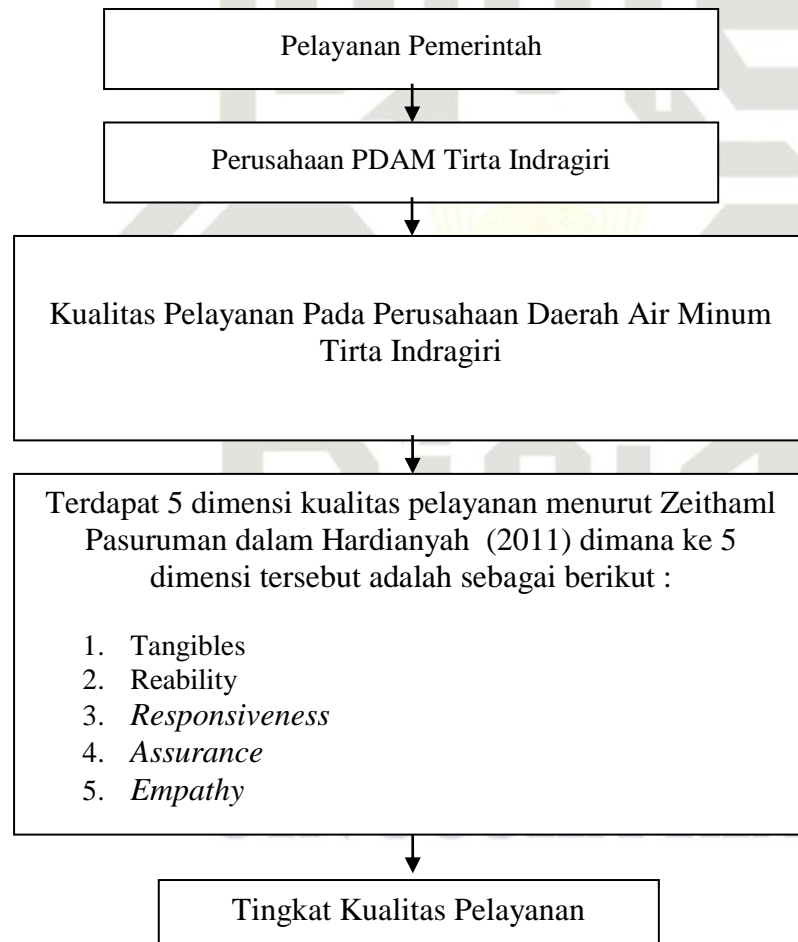
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Asuransi (Jaminan)	1. Memberikan jaminan penyelesaian masalah. 2. Memberikan penjelasan secara jujur terkait masalah yang dihadapi.
5. Emphaty (Perhatian)	1. Menyediakan Sarana Prasarana terkait pengaduan pelanggan. 2. Sistem Pengaduan Pelanggan Tersedia 24 Jam dalam sehari.

Sumber: Zeithaml Pasuruman dalam Hardiansyah (2011) *Kualitas Pelayanan*

2.1 Kerangka Pikir

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Terkait Penelitian Berjudul Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri



Sumber: Hardiansyah (2011 : 41), *Tentang Dimensi dalam proses pelayanan publik*.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan tipe survey deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan pertanyaan dan prosedur prosedur, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016:4). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dikantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan yang beralamat di jalan M.Boya, dengan tujuan untuk meneliti bagaimana Kualitas pelayanan dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri.

b. Waktu Penelitian

Waktu yang di gunakan penulis dalam melakukan rangkaian penelitian ini di upayakan selesai dalam kurun waktu 6 Bulan yaitu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimulai pada bulan Juni Tahun 2019 dan berakhir pada bulan Desember Tahun 2019.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui variable mandiri, baik satu variable atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lainnya. (Sugiyono 2010:11). Menurut Prasetyo Irawan (2004:84-87) data adalah unsur penting dalam penelitian berupa sesuatu fakta yang ada untuk memperoleh data yang dapat diuji kebenarannya, relevan dan lengkap.

b. Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan dilokasi penelitian melalui pengamatan langsung dilapangan yang meliputi identitas responden, data hasil wawancara, dokumentasi dan lain-lain.

2. Data Sekunder

Yaitu data dan informasi yang diperoleh dari studi ke perpustakaan dan dokumen-dokumen yang berupa data yang diolah atau olahan dari obyek penelitian. Data yang sudah diolah tersedia dipublikasikan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat agar nantinya dapat diperoleh sesuai dengan yang diharapkan dan dapat menyelesaikan masalah yang ada. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik berikut :

- 1) Wawancara, yaitu berdialog atau tanya jawab kepada pimpinan dan pelanggan perusahaan daerah air minum Tirta Indragiri untuk memperoleh data tentang pelayanan Pdam Tirta Indragiri.
- 2) Observasi, yaitu penulis melakukan secara langsung pengamatan pelayanan di Pdam Tirta Indragiri dikota Tembilahan untuk memperoleh data tentang pelayanan air bersih terhadap masyarakat
- 3) Dokumentasi, yaitu merupakan catatan-catatan yang ada sebagai bahan informasi yang mendukung terhadap penelitian. Teknik ini untuk menghimpun berbagai data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan kinerja perusahaan daerah air minum Tirta Indragiri seperti catatan, literatur, hasil penelitian media massa, peraturan pemerintah, undang-undang dan sebagainya. Dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder dan teknik dalam pengumpulan data.
- 4) Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan dengan cara membaca berbagai literatur seperti buku, jurnal dan lain-lain seputar masalah penelitian yang dapat mendukung hasil penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Penentuan Subjek Penelitian

Penunjukan informan dengan prosedur purposif yaitu menentukan kelompok peserta yang mejadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu, (Bungin 2007: 107). Informan penelitian adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Key informan atau disebut dengan informan utama, merupakan seseorang yang memang ahli di bidang yang akan diteliti. Dan untuk melihat informan di dalam penelitian ini, maka penulis akan menyajikannya pada point dibawah ini:

Tabel 3.1: Identitas Informan Penelitian Terkait Dengan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan.

No	Nama	Jabatan	Jumlah Informan
1	Abdul Muin	Plt. Direktur Sekaligus Kepala Bagian Umum	1 Orang
2	Said Alwis Abbas	Kepala Bagian Langganan	1 Orang
3	Nurzamila Wati S.E	Petugas Loket Pembayaran PDAM Tirta Indra	1 Orang
4	Abdullah Rahman	Pelanggan PDAM Indra	3 Orang
5	Mey Leny Sarah	Pelanggan PDAM Indra	
6	Antoni Putra S.Ap	Pelanggan PDAM Indra	

Sumber: Olahan Data Penulis, Tahun 2019

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

3.6 Teknik Analisis Data

Sugiono (2010:24), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan langkah-langkah berikut :

1. Reduksi data, yaitu proses merangkum, pemilihan hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dilapangan, dianalisis melalui tahapan penjamaan informasi, pengolongan berdasarkan kelompoknya, pengarahannya atau diarahkan dari arti data tersebut.
2. Penyaji data, yaitu penyusunan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah diorganisir kedalam matriks analisis data akan disajikan kedalam bentuk teks naratif, gambar tabel, dan bagan. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara terhadap informasi serta menghadirkan dokumen sebagai penunjang data;

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3. © Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Penarikan kesimpulan dan melakukan verifikasi, yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penilitan berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif, akan tetapi dengan bertambahnya data melalui verifikasi secara terus menerus, maka akan memperoleh kesimpulan yang bersifat “*Grounded*”, dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Tembilahan

Kota Tembilahan adalah ibu kota Kabupaten Indragiri hilir yang berada di

Kecamatan Tembilahan yang berbatasan dengan :

- Sebelah Utara dengan Kecamatan Batang Tuaka
- Sebelah Selatan dengan kecamatan Enok
- Sebelah Barat dengan kecamatan Tembilahan Hulu
- Sebelah Timur dengan Kecamatan Batang Tuaka

Tinggi pusat pemerintahan wilayah Kecamatan Tembilahan dari permukaan laut adalah 1 s/d 4 meter. Ditepi-tepi sungai dan muara parit-parit

banyak terdapat tumbuh-tumbuhan seperti pohon nipah. Keadaan tanahnya sebagian besar terdiri dari tanah gambut dan endapan sungai serta rawa-rawa.

Keadaan tanahnya yang sebagian besar terdiri dari tanah gambut maka daerah ini digolongkan sebagai daerah beriklim tropis basah dengan udara agak lembab.

Curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Maret 2012 yaitu 271,1 mm dan terendah pada bulan Januari 2012 yaitu 0 mm, sedangkan hari hujan tertinggi terjadi pada

bulan Maret dan Desember 2012 sebanyak 20 hari dan terendah terjadi pada bulan Januari 2012 sebanyak 0 hari.

Luas wilayah desa/kelurahan di kecamatan Tembilahan tahun 2012 di kelurahan Kota Tembilahan luasnya 3,34 Km² . Banyaknya hari dan curah hujan kecamatan Tembilahan tahun 2012 dari bulan Januari sampai Desember berjumlah 130 hari hujan dan 1.1663 curah hujan (mm).

- Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penduduk asli daerah Indragiri Hilir adalah suku Melayu dan seiring disebut Melayu Riau. Sebagaimana halnya suku-suku Melayu yang ada di daerah Riau lainnya, suku Melayu di daerah ini juga mempunyai sistem kekerabatan yang bersifat parental dan beragama Islam, hal tersebut terlihat dengan datangnya dan menetapnya suku-suku lain dari daerah asalnya ke daerah ini yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain yang berlangsung terus menerus dan diikuti dengan pembaruan atau asimilasi antara suku Melayu dengan suku-suku pendatang tersebut.

Penduduk Kecamatan Tembilahan pada tahun 2012 berjumlah 72.446 jiwa. Rata-rata jiwa per rumah tangga adalah 4 jiwa. Kelurahan yang paling banyak penduduknya adalah Tembilahan Kota yaitu 25.191 jiwa dan yang paling sedikit jumlah penduduknya adalah kelurahan Sungai Perak yaitu 3.501 jiwa, sex ratio Kecamatan Tembilahan adalah 101 (di atas 100) menunjukkan bahwa penduduk laki-laki lebih banyak dari pada penduduk perempuan, penduduk laki-laki berjumlah 36.565 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 35.881 jiwa.

Kepadatan Penduduk di Kecamatan Tembilahan adalah 367 jiwa per Km², Kelurahan yang paling padat penduduknya adalah Kelurahan Tembilahan Kota dengan tingkat kepadatan 7542 jiwa per Km². Sedangkan Kelurahan yang paling jarang penduduknya adalah Kelurahan Sungai Perak dengan tingkat kepadatan 59 jiwa per Km², Kecamatan Tembilahan terdiri dari 8 Kelurahan, yaitu:

1. Kelurahan Tembilahan Hilir
2. Kelurahan Tembilahan Kota
3. Kelurahan Seberang Tembilahan
4. Kelurahan Pekan Arba

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Kelurahan Sungai Perak
6. Kelurahan Sungai Beringin
7. Kelurahan Seberang Tembilahan Barat
8. Kelurahan Seberang Tembilahan Selatan.

4.2 Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri

Awalnya prasarana air bersih di Kabupaten Indragiri Hilir dibangun pada tahun 1980 dengan paket BNA kapasitas 20 l/dt yang terletak di desa Pulau Palas kurang lebih 13 Km dari kota Tembilahan. Dengan sistem paket Pengolahan Lengkap, sungai Indragiri yang melintasi desa Pulau Palas dijadikan sebagai sumber air baku bagi Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang dibangun guna melayani kebutuhan air bersih masyarakat di kota Tembilahan Ibukota Kabupaten Indragiri Hilir. Pada tahun 1983 prasarana yang dibangun telah mulai dioperasikan untuk melayani kebutuhan air bersih masyarakat kota Tembilahan dengan membentuk Badan Pengelola Air Minum (BPAM) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor : 148/KPTS/CK/1983 Tanggal 20 Agustus 1983.

Pada tahun 1992, tepatnya Tanggal 28 Nopember 1992 Badan Pengelola Air Minum (BPAM) diserah terimakan pengelolaanya dari Menteri Pekerjaan Umum RI kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Riau melalui Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum RI Nomor : 759/KPTS/1992, Tanggal 24 Nopember 1992, dan selanjutnya oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Riau menyerahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat II Indragiri Hilir melalui Berita Acara Penyerahan Pihak Pertama (Pemda Tk. I Riau) Nomor : 174/BA/1992, dan Pihak

Kedua (Pemda Tk. II Indragiri Hilir) Nomor : 3584/UM.1992/690 Tanggal 28 November 1992. Sebelumnya, tahun 1990.

Pemerintah Daerah Tingkat II Indragiri Hilir telah mengesahkan Peraturan Daerah Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Nomor : 11 Tahun 1990, dan telah disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau, Nomor KPTS.325/VI/91 Tanggal 15 Juni 1991. yang selanjutnya diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Indragiri Hilir Nomor : 11 Tahun 1991 Tanggal 25 September 1991 seri D Nomor 8. Dan selanjutnya sejak tahun disyahrkannya Perda Pendirian tersebut, pengelolaan sarana prasarana air minum sepenuhnya menjadi tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri sebagai suatu Badan Usaha Milik Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang dalam Peraturan Daerah tersebut didirikan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Memproduksi dan mendistribusikan air yang memenuhi syarat kesehatan kepada masyarakat di kabupaten Indragiri Hilir,
2. Melaksanakan fungsi sebagai suatu perusahaan yang efisien sehingga mampu memperoleh keuntungan untuk mengembangkan pelayanan tanpa melupakan fungsi social kemasyarakatan,
3. Mampu menjadi salah satu alternatif sumber pendapatan asli daerah melalui kontribusi keuntungan yang diperoleh tanpa mengabaikan upaya pengembangan perusahaan dan tidak memberatkan masyarakat.

Pada awal beroperasinya, tahun 1992 PDAM Tirta Indragiri hanya mengelola asset-asset yang telah dibangun sejak tahun 1983 dari proyek BPAM yang dibangun oleh Departemen Pekerjaan Umum RI dengan kapasitas produksi 20 l/dt yang berada di desa Pulau Palas yang khusus untuk melayani masyarakat

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dikota Tembilahan. Dengan rentang panjang pipa transmisi 10.500 m, yang berdiameter 200 mm, jenis pipa ACP yang dibangun tahun 1984. Sedangkan untuk pipa distribusinya berdiameter 250 mm jenis pipa DCIP, 250 mm jenis pipa PVC, 200 mm, 50 mm jenis pipa ACP, 150 mm, 100 mm, 75 mm dan 50 mm jenis pipa PVC dengan keseluruhan panjang pipa distribusi di kota Tembilahan 14.750 m. Dari kapasitas terpasang sebagaimana tersebut, jumlah pelanggan yang baru dapat dilayani hanya 376 SR (sambungan rumah) pada tahun 1992 dengan jam pelayanan 7 jam setiap harinya. Dengan kondisi yang masih sangat terbatas ini praktis PDAM hanya mampu melayani 5,3 % dari jumlah penduduk kota Tembilahan pada tahun tersebut.

Selanjutnya pada tahun 1993, melalui proyek pengembangan air bersih, dibangun 1 paket Instalasi Pengolahan Air (IPA) lengkap dengan kapasitas 20 l/dt di desa Pulau Palas, sehingga tahun 1994 PDAM Tirta Indragiri memiliki 2 unit IPA dengan kapasitas 40 l/dt. Pada tahun yang sama jaringan pipa transmisi ditambah sepanjang 10.500 m lagi dengan ukuran diameter 250 mm jenis pipa PVC dari desa Pulau Palas ke kota Tembilahan, yang dengan demikian terdapat 2 jaringan pipa transmisi yang mensuplai reservoir 450 m³ yang dibangun tahun 1979-1980 pada buster pump parit 7 Tembilahan. Jaringan pipa distribusi terus pula bertambah sampai akhir tahun 1993 sepanjang 30.000 m sehingga jumlah keseluruhan panjang pipa distribusi dari diameter 250 mm s/d 75 mm dibangun sejak tahun 1994 adalah 47.750 m yang berada di kota Tembilahan.

Sejak tahun 1994, dengan peningkatan kapasitas produksi dan jaringan yang ada, PDAM Tirta Indragiri terus menambah jumlah pelanggan kota Tembilahan. Pada tahun 1994 telah dapat melayani sebanyak 9,12 % penduduk



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

kota Tembilahan dengan jumlah sambungan rumah 1.009 SR. Namun sejalan dengan berjalannya waktu, jaringan pipa transmisi yang dibangun tahun 1984 jenis pipa SCP sudah mengalami banyak kebocoran, dan pada beberapa ruas pipa sepanjang desa Pulau Palas ke buster pump parit 7 sering mengalami gangguan akibat korosif. Keadaan ini membuat biaya perawatan cukup tinggi, dengan kemampuan yang juga terbatas, suplai air bersih ke buster pump parit 7 sering terganggu dan sering terjadi kemacetan. Kondisi inilah yang pada gilirannya berdampak pada menurunnya pelayanan kepada pelanggan. Hampir 40 % pelanggan yang ada sudah tidak mau lagi atau tidak disiplin membayar karena tidak mendapat suplai air secara kontiniu.

Kondisi ini sampai akhir tahun 1998, meskipun kapasitas Instalasi Pengolahan Air Bersih (IPA) sudah cukup memadai yaitu 110 l/dt, dengan panjang pipa distribusi sudah mencapai 88.900 m yang berada di kota Tembilahan, dengan cakupan pelayanan mencapai 14,7 % atau 3.095 Sambungan Rumah. Karena pipa transmisi masih terbatas yang lama jenis ACP (dibangun tahun 1984) sudah tidak mungkin lagi dipakai, pelayanan yang diberikan PDAM masih belum membaik, terjadi banyak tunggakan karena komplain pelanggan yang tidak mendapatkan suplai air bersih secara kontiniu.

Sejalan dengan bertambahnya usia, sebagai Perusahaan Daerah, PDAM Tirta Indragiri terus berbenah dan mengembangkan kinerjanya, sampai awal tahun 2010 telah memiliki 1 kantor pusat yang berada di Tembilahan ibukota kabupaten dan 10 cabang pelayanan yang berada di ibukota kecamatan, serta 4 unit pelayanan desa yang berada dalam wilayah Kabupaten Indragiri Hilir dengan cakupan pelayanan pada awal tahun 2010 mencapai 13.804 Sambungan Rumah.



4.3 Logo Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber : Kantor PDAM Tirta Indragiri, Tahun 2019.

Gambar diatas merupakan lambang atau logo yang digunakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri saat ini, dimana perusahaan tersebut lebih sering di sebut sebagai PDAM Indra.

4. Hak

- ## 4. Hak





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikat kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari gambar struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir, maka sudah terlihat dengan jelas tentang tugas dan tanggung jawab dari setiap unit kerja. Oleh karena itu untuk memajukan perusahaan, maka setiap unit kerja yang telah dibentuk harus lah menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing. Dan pimpinan setiap unit kerja harus selalu memantau dan memberikan motivasi kerja yang baik kepada setiap karyawan yang ada di bawahnya, sehingga karyawan bisa menjalankan pekerjaan mereka dengan baik. Setiap pimpinan unit kerja harus bertanggung jawab kepada pimpinan yang ada di perusahaan tersebut, sehingga kinerja masing-masing unit kerja dapat dipantau dan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efisien dan efektif.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengukuhkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Observasi yang telah penulis lakukan di lapangan serta didukung dengan data-data yang penulis dapatkan lalu di olah berdasarkan tanggapan responden yang penulis jadikan sampel pada penelitian ini, serta ditambah dengan hasil wawancara yang penulis telah lakukan baik dengan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan maupun dengan pihak Pelanggan PDAM Tirta Indragiri itu sendiri, dan setelah semua hasil di atas di olah dan di lakukan analisis maka penulis mendapatkan hasil penelitian pada penelitian ini yang berjudul Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri (Studi Kasus Dikota Tembilahan), dapat ditarik kesimpulan sebagaimana berikut ini:

1. Berdasarkan hasil yang disajikan diatas, maka secara keseluruhan dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kota Tembilahan dapat dikatakan berjalan dengan cukup baik yang mana beberapa point indikator sudah terlaksana dilapangan, tetapi ada beberapa yang belum dilaksanakan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan, hal ini dapat dilihat dari indikator pertama yaitu "*Tangibles*" dimana pelanggan mengakui bahwa kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan harapan yang di inginkan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari kualitas air yang dihasilkan masih



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

jauh dari harapan pelanggan, air yang disalurkan seringkali memiliki warna yang keruh, air berasa asin, dan memiliki bau lumpur yang sangat kuat, hasil penilaian pelanggan ini juga sama untuk indikator ke dua yaitu *Reliability*, selanjutnya pada indikator ke tiga yaitu *Responsiveness* atau kecepatan respon pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan sudah dilakukan dengan bahasa yang baik, sikap yang sopan dan ramah tetapi yang menjadi kekecewaan pelanggan adalah proses penanganan masalah yang seolah tidak pernah selesai dan selalu berulang-ulang permasalahan yang terjadi, tentunya hal yang dimaksud adalah tentang kualitas air yang dihasilkan dan disalurkan kepada pelanggan. Sedangkan pada indikator ke empat yaitu *assurance* atau jaminan, bahwa pelanggan menyatakan tidak pernah mendapatkan jaminan dalam penyelesaian masalah, dan kurang pada indikator *emphaty* adalah pelanggan mengakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM terkait dengan Penyediaan sarana dan prasarana fasilitas aduan pelanggan memang sudah disediakan dan dapat dimanfaatkan oleh pelanggan, dan untuk indikator yang kelima, bisa disimpulkan bahwa PDAM Tirta Indragiri telah melayani pelanggannya dengan baik dalam segi penyaluran atau menampung kritik dan saran serta proses pengaduan pelanggan terkait masalah yang dialami dilapangan.

2. Adapun faktor penghambat yang dialami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya di Kota Tembilahan adalah yaitu Ketersediaan mesin pengolahan air bersih saat ini membutuhkan perawatan yang harus



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengaitkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

maksimal agar dapat menghasilkan produksi air yang baik, hal ini dikarenakan usia mesin yang sudah tergolong tua dan memiliki teknologi pengolahan air yang masih system lama, hal inilah yang seringkali menjadi permasalahan dimana kondisi air tidak sebaik yang diharapkan pelanggan, Keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan menjadi salah satu masalah yang dihadapi dalam meremajakan dan meningkatkan teknologi mesin pengolahan air bersih di Kota Tembilahan, untuk mengganti teknologi mesin yang ada saat ini menjadi lebih modern, membutuhkan biaya yang cukup besar, kendala selanjutnya adalah factor cuaca, apabila musim hujan tiba, maka air laut yang menjadi pasokkan utama PDAM Tirta Indragiri akan mengalami pasang (Air laut naik), apabila air laut sedang pasang, maka alat penyedotan air ke pabrik pengolahan air akan menyedot lumpur yang ada dilaut, hal ini akan mempengaruhi hasil produksi air yang akan disalurkan kepada masyarakat.

6.2 Saran

Dengan sajian hasil penelitian dan juga faktor penghambat yang telah disimpulkan dalam penelitian ini, maka penulis tertarik untuk memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi pelaksanaan pelayanan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan, dimana saran yang akan penulis berikan adalah sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya, penulis berharap pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan meningkatkan kembali kualitas dari system pelayanan yang mereka berikan, dalam hal ini bisa dengan cara memperbaharui teknologi mesin pengolahan air bersih yang mereka miliki saat ini menjadi lebih modern.
2. Saran selanjutnya adalah agar pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan mampu memberikan pelayanan dalam bentuk informasi yang transparan dan bisa memberikan kejelasan informasi serta kepastian informasi kepada pelanggannya, hal ini tentu akan membantu pelanggan untuk dapat memahami dan bersabar atas masalah yang terjadi.
3. Apabila memang diperlukan anggaran dalam upaya memperbaharui sistem teknologi mesin pengolahan air laut menjadi air tawar, penulis menyarankan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan agar menyusun anggaran dan meminta kepada pemerintah pusat agar bisa memberikan bantuan terhadap kebutuhan yang diperlukan dalam melayani kebutuhan air bersih di Kota Tembilahan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

1. Al-Qur'an, Hadist dan Terjemahan
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: GajahMada University Press
- Bay Kusdarini. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: UNY Press
- Gasper, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas Pelayanan Indusri Jasa, cetakan kedua*. Jakartra: GramediaPustaka Umum.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Pubik*. Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori, Konsep Pelayanan publik serta Impelementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- J.S Badudu, Sutan Mohammad Zain. 2011. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Lupiyodi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Moeni. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: BayumediaPublising.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *service Quality and Satisfaction Edisi 3*. Jakarta : Andi offset

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonosia

B. Sumber Jurnal

<https://www.goriau.com/berita/baca/kualitas-air-pdam-tirta-indragiri-masih-buruk-fraksi-pkb-pertanyakan-keseriusan-pemkab-inhil.html>

<https://www.goriau.com/berita/baca/sudah-seminggu-aliran-air-ke-70-persen-pelanggan-di-tembilahan-terganggu-ini-jawaban-pdam-tirta-indragiri.html>

<https://riausky.com/news/detail/24352/kasihan-pelanggan-air-pdam-tirta-indragiri-keruh-berbusa-dan-bau.html>

<https://www.goriau.com/berita/baca/pipa-pdam-yang-bocor-belum-juga-diperbaiki-ini-jawaban-bupati-inhil.htm>

C. Undang-Undang

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1962 tentang perusahaan Daerah

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintah daerah

Keputusan Menti pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 10 Tahun 2010 Tentang

Perusahaan Daerah Air Minum



DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Dengan Pihak Perusahaan PDAM Tirta Indragiri

Di Kota Tembilahan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Apakah Kelengkapan Fasilitas Peralatan Dan Mesin Pengolahan Air Bersih Telah Memenuhi Standar ?
2. Bagaimana Keadaan Ketersediaan Gedung / Loka Pendaftaran, Pembayaran, Dan Untuk Menerima Keluhan Pelanggan ?
3. Berapa Jumlah Pegawai Dan Bagaimana SDM Perusahaan Dalam Memberikan Pelayanan ?
4. Apakah Air PDAM Yang Di Distribusikan 24 Jam Dalam Sehari ?
5. Bagaimana Kualitas Air Yang Disalurkan Oleh PDAM Memenuhi Standar Air Bersih ?
6. Bagaimana Sikap Dan Akhlak Adab Petugas Dalam Melayani Dan Menyelesaikan Keluhan Atau Masalah Pelanggan ?
7. Apakah Perusahaan Memberikan Jaminan Penyelesaian Masalah ?
8. Apakah Perusahaan Memberikan Penjelasan Secara Jujur terkait masalah Yang Dihadapi ?
9. Apakah Ada Nomor Aduan Telepon Yang Disediakan Perusahaan ?
10. Apakah Saja Faktor Penghambat Atau Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Terutama Air Yang Disalurkan ?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA dengan Pelanggan Perusahaan PDAM Tirta Indragiri Di Kota Tembilahan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagaimana Tanggapan Kelengkapan Fasilitas Kantor Serta Peralatan Dan Mesin Pengolahan Air Bersih Telah Memenuhi Standar ?
2. Bagaimana Keadaan Ketersediaan Gedung / Loker Pendaftaran, Pembayaran, Dan Untuk Menerima Keluhan Pelanggan ?
3. Bagaimana Keadaan Air PDAM Yang Di Distribusikan 24 Jam Dalam Sehari ?
4. Bagaimana kualitas Air Yang Disalurkan oleh PDAM Memenuhi standar Air Bersih ?
5. Bagaimana Sikap Dan Akhlak Adab Petugas Dalam Melayani Dan Menyelesaikan Keluhan Atau Masalah Pelanggan ?
6. Apakah Ada Nomor Aduan Telepon Yang Disediakan Perusahaan Dan Bagaimana Tanggapan Dalam Melakukan Aduan Melalui Telepon ?
7. Menurut Bagaimana Jaminan Penyelesaian Masalah Yang Diberikan ?
8. Apakah Perusahaan Memberikan Penjelasan Secara Jujur Terkait Masalah Yang Dihadapi ?

PHOTO DOKUMENTASI PENELITIAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI (Studi: Kasus Di Kota Tembilahan)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan : Dokumentasi Penulis Saat Melakukan Penelitian Di Kantor PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.



Keterangan : Dokumentasi Penulis Saat Melakukan Penelitian Di Kantor PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan : Dokumentasi Penulis Saat Melakukan Penelitian Di Kantor PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.



Keterangan : Dokumentasi Penulis Saat Melakukan Penelitian Di Kantor PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan : Dokumentasi Penulis Saat Melakukan Penelitian Di Kantor PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.



Keterangan : Dokumentasi Penulis Saat Melakukan Penelitian Di Kantor PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan : Dokumentasi Penulis Saat Melakukan Penelitian Di Kantor PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.



Keterangan : Dokumentasi Penulis Saat Melakukan Penelitian Di Kantor PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/4200/2019 Pekanbaru, 01 Juli 2019 M
Sifat : Biasa 27 Syawal 1440 H
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Abdiana Ilosa, S. AP, MPA
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Sudarmanto
NIM : 11475105800
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : X (Sepuluh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri (Studi Kasus di Kota Tembilahan)". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudarasebagai pembimbingdalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh/Said HM, M.Ag, MM⁶
NIP. 19620512 198903 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmpstsp@riau.go.id Kode Pos : 28126



REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/26172
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/5502/2019 Tanggal 12 September 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : SUDARMANTO |
| 2. NIM / KTP | : 11475105800 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI (STUDI KASUS DI KOTA TEMBILAHAN) |
| 7. Lokasi Penelitian | : PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 25 September 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
 2. Bupati Indragiri Hilir
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Tembilahan
 3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Akasia No.01 Telephone ☎ (0768) 22904 Faximile (0768) 21383
 Tembilahan Kode Pos 29211

**REKOMENDASI PENELITIAN
 DAN PENGUMPULAN DATA (SURVEY)**

Nomor : 070/BKBP-POLMAS/2019/231

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR, berdasarkan Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor: 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/26172 Tanggal 25 September 2019, Tentang Pelaksanaan kegiatan **Riset** dan Pengumpulan Data Untuk Bahan **Skripsi**, dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **SUDARMANTO**
 NIM : 11475105800
 Program studi/Jenjang : Administrasi Negara / SI
 Alamat : Sungai Piring
 Judul Penelitian : **KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI (STUDI KASUS DI KOTA TEMBILAHAN)**
 Lokasi Penelitian : **PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRAGIRI**

Untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data dengan ketentuan :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang tidak ada hubungannya dengan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan penelitian selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 30 September s/d 30 Desember 2019.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Tembilahan, 30 September 2019

a.n KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
 Kabid Politik dan Kemasyarakatan,



HARYONO KARIM

Pembina

NIP. 19750421 199403 1 003

Tembusan : Disampaikan kepada Yth ;

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA INDRAGIRI

Jl. M. Boya No. 07 Telp./ Fax. (0768) 325200 / 21083 E_mail : pdamtirtaindragiri07@gmail.com
TEMBILAHAN



SURAT KETERANGAN

Nomor : 02/SKET/PDAM/X/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur Utama PDAM Tirta Indragiri dengan ini menerangkan bahwa :

N A M A : SUDARMANTO
N I M : 11475105800
JURUSAN : Administrasi Negara /S1

Nama bersangkutan diatas, benar telah mengambil data melakukan penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir - Riau dan telah disetujui untuk pengambilan data tersebut, untuk penulisan disertai dengan judul penelitian adalah : **"Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri.**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tembilahan, 02 Oktober 2019

Perusahaan Daerah Air Minum
TIRTA INDRAGIRI,


ABDUL MUIN
Plt. Direktur Utama

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT PENULIS

SUDARMANTO. Lahir di Sungai Piring, 05 September

1995. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara.

Putra dari **Bapak H. Abdul Aziz Dahlan** dan **Ibu HJ Sudarti**.

Penulis tinggal di Jl. Harapan Tembilahan. Penulis memulai pendidikan dari Sekolah Dasar di SDN 013 Sungai Piring

(2002-2008). Selanjutnya penulis melanjutkan sekolah ke SMPN 1 Tembilahan

(2008-2011), dan melanjutkan ke SMKN 1 Kota Tembilahan (2011-2014),

Penulis melanjutkan pendidikan ke bangku perkuliahan pada tahun 2014 di

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu

Sosial.

“Wasilah Utama Menuju Kebahagiaan, Kebenaran dan Kedamaian Serta Kesentosaan adalah ILMU”

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.